


# 改變，精進

文／醫療部 陳志毅副院長

## 醫院是最好的道場

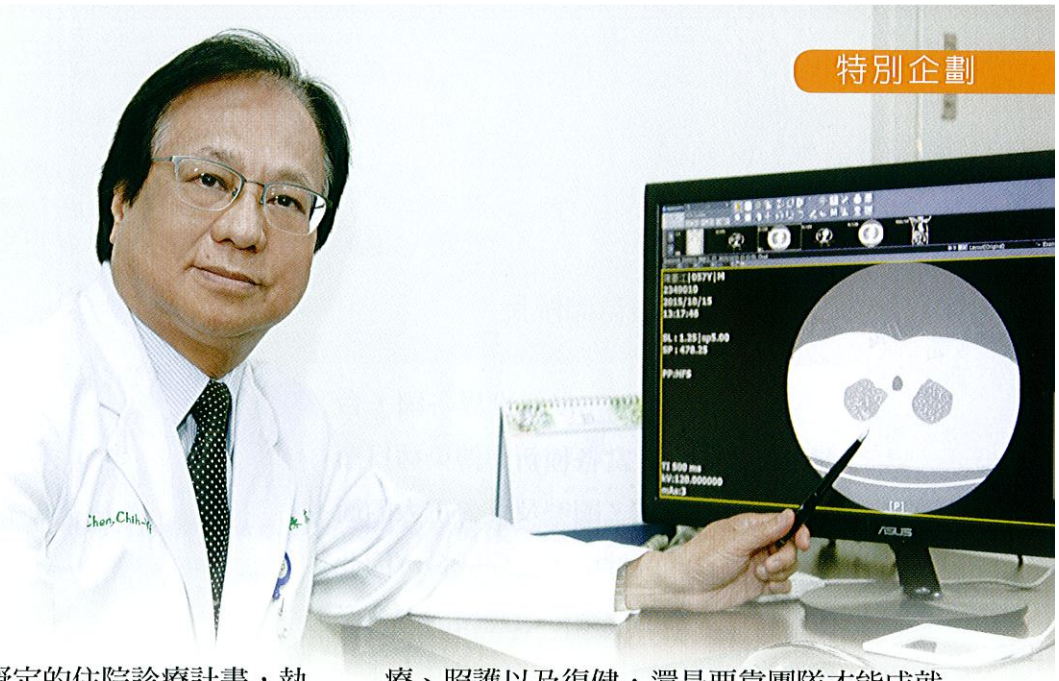
從事任何一種行業，都需要不斷自我修練精進，對醫師來說，醫院是最好的道場，因為每天碰到不同的病人，病人的問題也都不一樣，你不能發脾氣，你只能修煉自己。我很喜歡教學生，告訴他們為什麼要做外科，做外科是為了成就自己，而不是為了賺錢，在付出的同時，不去計較付出的代價，在助人的困境中，把夢想變成信仰，不斷燃燒自己的熱情。

作為醫師，第一要「知命」，知道醫師的命運是付出的。第二要「認命」，我曾有病人在用過早餐後，突然昏迷不醒。這位病人以前有中風病史，因為肺癌做了肺葉切除手術，術後暫停服用抗凝血藥物，所以初步認為腦中風再發，後來這病人突然醒過來了，原本病人是心肌梗塞，做完冠狀動脈支架後，回復過來，我暗自慶幸，萬一他昏迷不醒的話，必然又是難過的結局。醫療過程中，有許多不確定的因素，以成敗論英雄，當然是無限的壓力，有智慧的處理是必要的條件。除了認命，第三是要懂得「受命」，平心靜氣地接受發生的一切事，當困難及障礙出現時，如果能適當地加以了解與利用，經常可以轉變成出乎意料的力量泉源。

## 溝通，開啟更好的醫病關係

我開刀之前，一定對所有家屬逐一詳細解說病情。有人問我，為什麼要這麼麻煩？我告訴他：「你不向病人家屬解釋清楚，你就無法達到溝通。」事前預防比事後補救還要重要。醫病關係的變化，是整個社會環境、價值觀念的改變。資訊化的時代，每個人想都不一樣。

所以醫院非常重視「住院全人整合醫療照護」，我們依病人需求、病情嚴重度、併發症發生情形、特殊癒後恢復條件，組織照護團隊，透過集結各科專業領域共同討論的機制，提出病人最適切的處置治療方針，團



隊成員則依據共同擬定的住院診療計畫，執行治療及專業相關指導。病人及其家屬可以透過面對面的座談會議，與醫療人員溝通討論，隨時提出與治療或處置相關之疑問與擔心，我們讓病人及家屬參與醫療決策，建立醫病共識。

感動的服務，從透明的醫病溝通開始。

## 團隊合作比獨立作戰更重要

如果你問我，要怎麼做才是最好的醫師？照道理講，醫師就是要讓病人滿意，最好當然是負起全責，這角色有點像家醫科醫師。雖然我不是家醫科醫師，但是我可以提供諮詢與協助，病人有問題可以告訴我，我可以尋找其他專業醫師負責。例如治療肺癌病人，第一、二期由我開刀，第三、四期，我一定轉給內科醫師。因為癌症這種疾病是有進展的，依照期別，我只做到一個階段，但是後續治療工作，我得要找另外一位專家幫忙。如果從頭到尾只有一位醫師負責，這是一個人的「total care」，但是人不可能那麼厲害，樣樣專精，所以才需要團隊合作，這才是團隊給病人最佳的「total care」。

Michael Jordan「靠天分可以贏球，但是靠團隊與智慧才能贏得總冠軍。」醫療照護也一樣，技術高超的外科醫師雖然可以開刀切除病灶，但是事前的診斷、事後的治療、照護以及復健，還是要靠團隊才能成就病人的最佳狀態，所以能準確發現病人需求(問題)、有效組織照護團隊提供服務(治療)的醫師就是最好的醫師。

## 改變與行動

Chang，改變自己是人生中最重要的一件事，但現在人聽多了激勵人心的話，很少會去行動，人習慣處於安逸的環境，但就像溫水煮青蛙，沒有創新與改變，很快就會被洪流所淘汰，相反的如果每天有0.01進步，一年之後就會強大37倍。

$$1.01^{365}=37.8$$

我們不是一間愛宣傳的醫院，但默默的也做了許多改變，這幾年我們延攬急重症醫師、補強各領域的缺口、發展達文西微創手術、無傷口的海扶刀手術、選派醫師學習新的技術等，我們一直在做，一直在為了提供病人更好的照護，而精進醫師的技術及充實精良的設備，當然感動的服務不能只有這些，還要有服務的熱忱才能提供超乎病人預期的服務，未來我們還有很多的進步空間，我期許中山的每一份子，隨時發現流程的缺陷，不斷與院方溝通改進，以順暢的照護流程、感動人心的服務，成就中山與眾不同的特色。